

## Kommunikationspolicy för Haninge kommun

Syftet med en kommunikationspolicy för kommunen är att skapa effektivitet och enhetlighet i kommunikationsinsatserna. Policyn ska också säkerställa att Haninge kommun är en tydlig avsändare i all kommunikation.

### Inledning

All kommunikation i Haninge kommun ska bidra till att uppfylla kommunens mål. Kommunikationen ska också sprida kunskap om hur kommunen fungerar och agerar. Den ska leda till förståelse för och kännedom om kommunens förutsättningar och resurser.

Kommunikation är en nödvändig del av arbetet för alla som arbetar i Haninge kommun. En tydlig kommunikation stärker dialogen, engagemanget, samarbetet och erfarenhetsutbytet och gör det möjligt att genomföra våra uppdrag bättre. God kommunikation skapas av oss alla och därmed har alla ett ansvar att se till att kommunikation är ett verktyg i det dagliga arbetet. Genom god kommunikation skapas intern samhörighet och extern tydlighet.

### Definition av kommunikation och information

*Kommunikation* är ett utbyte av tankar och idéer mellan människor för att uppnå en förståelse och en önskvärd effekt/reaktion från någon annan.

*Information* är kunskap eller budskap i en konkret form och består ofta, men inte alltid, av en samling fakta. Information utgör substansinnehållet i de meddelanden som överförs vid kommunikation.

### Intern och extern kommunikation ska vara:

- Öppen och tillgänglig
- Tillförlitlig och saklig
- Snabb och serviceinriktad
- Planerad och målgruppsanpassad
- Enhetlig och anpassad till grafisk profil

### Ansvar

Kommunikationen är allas ansvar och för vissa är ansvaret särskilt uttalat.

- Kommunstyrelsen ansvarar för kommunens övergripande informationsverksamhet. Kommunstyrelsen beslutar i ärenden som rör tillstånd att använda kommunens vapen.
- Kommunstyrelsen ska, inom eget verksamhetsområde, aktivt arbeta för att informera, råda och upplysa kommuninvånare och andra intressenter.
- Varje nämnd ska, inom eget verksamhetsområde, aktivt arbeta för att informera, råda och upplysa kommuninvånare och andra intressenter. Nämnden har ansvar för de kommunikationsinsatser som görs inom ramen för respektive verksamhet.



- Varje chef har kommunikationsansvar gentemot sin chef, medarbetare och de medborgare som är direkt berörda av den verksamhet som ligger inom det egna ansvarsområdet. Hanninge kommuns chefer fungerar som företrädare för kommunens sätt att kommunicera och har ett särskilt ansvar för att upprätthålla en effektiv kommunikation inom respektive förvaltning, avdelning och enhet. I ansvaret ingår att beakta kommunikationsfrågorna vid verksamhetsplanering.
- Alla medarbetare har kommunikationsansvar gentemot sin chef och de medborgare som är direkt berörda av den egna verksamheten och ansvarar för att själva söka den information som behövs för att fullgöra sitt uppdrag.

## **Intern kommunikation**

### **Mål**

Den interna informationen och kommunikationen ska bidra till:

- Att nå av kommunfullmäktige fastställda verksamhetsmål
- Hög motivation, engagemang och effektivitet i arbetet
- Öppen och serviceinriktad attityd mot medarbetare och medborgare
- Ökad kunskap om rättigheter och skyldigheter på arbetsplatsen
- Delaktighet och ansvar

### **Målgrupper**

- Anställda
- Förtroendevalda
- Kommunala bolag
- Kommunalförbund och gemensamma nämnder

### **Strategi**

Välinformerade och motiverade medarbetare känner delaktighet och tar ansvar. Internkommunikationen ska ge medarbetarna kunskap om verksamhetsmålen och om kommunens styrmodell. Beslut och förändringar som rör medarbetarnas arbete ska tillgängliggöras och tydligt visa vad beslutet innebär. Information om ansvar, rättigheter och skyldigheter ska finnas lättillgängligt.

Alla medarbetare har ett eget ansvar att söka och ta del av information. Lika stort ansvar har medarbetarna att aktivt bidra till kommunens interna och externa kommunikation inom sitt verksamhetsområde. Vi ska sträva efter att förbättra kommunikationen mellan medarbetare–medarbetare och mellan medarbetare–medborgare genom att stödja och uppmuntra till delaktighet i verksamhetsutvecklingen, bland annat med hjälp av ny teknik och relevanta kanaler.

Den interna kommunikationen ska planeras. Vid varje verksamhetsbeslut ska det övervägas vilka som omedelbart behöver informationen. Så långt det är möjligt ska nyheter och förändringar kommuniceras internt innan den kommuniceras externt. Det ökar möjligheterna för anställda att känna delaktighet och ge korrekt information. För större verksamhetsmässiga förändringar ska en särskild kommunikationsplan upprättas.

## **Extern kommunikation**

### **Mål**

Den externa kommunikationen ska leda till att:

- Medborgarna känner till hur de kan få insyn i och kunna påverka i olika frågor
- Medborgarna känner till de olika möjligheterna till dialog med kommunens tjänstemän och politiker
- Medborgarna känner förtroende och har förståelse för kommunens agerande i olika frågor
- Medborgarna vet vilka rättigheter och skyldigheter de har och vad de kan vänta sig av kommunens olika tjänster.
- En positiv bild ges av Haninge kommun både inom och utanför kommunens gränser
- Nya företag vill etablera sig här
- Medborgarna vill bo kvar samt locka nya invånare till Haninge kommun

### **Målgrupper**

- Medborgarna
- Näringsliv
- Massmedia
- Studenter
- Arbetsökande
- Besökare
- Kommuner, landsting, myndigheter, organisationer, föreningar

### **Strategi**

Medborgarna ska alltid få god service och gott bemötande. Vi ska se till att de snabbt får kontakt med rätt instans och korrekta svar på sina frågor. Återkoppling vid olika frågor och ärenden bör ske skyndsamt.

Beslut av större allmänintresse ska alltid kommuniceras via haninge.se och vid behov via andra kanaler för att underlätta för medborgarna att delta i den demokratiska processen. Vi ska aktivt arbeta för att främja dialogen med medborgarna och bjuda in till dialog med olika grad av medverkan från medborgarna.

All kommunikation ska vara planerad, det vill säga rätt budskap till rätt målgrupp, vid rätt tillfälle och i rätt kanal. Vi granskar källor och underlag och beskriver sakförhållanden på ett korrekt och nyanserat sätt för att inte ge upphov till missförstånd och spekulation.

Vi ska bevaka nya kommunikationskanaler som våra externa målgrupper använder och sträva efter att själva finnas där målgrupperna finns.

Det ska tydligt framgå att det är Haninge kommun som är avsändare av kommunikationen. Kommunens grafiska profil med vår logotyp ska alltid användas. Den visar att kommunen är garant för budskapet. Bilder som publiceras för Haninge kommun ska präglas av kärnvärdena Naturnära, Omtanke och Nytänkande. I första hand ska bilder användas som är tagna i närområdet, från faktiska och igenkännbara miljöer. Bilderna bör

ha en geografisk spridning som ger en balans av kommunens skiftande miljöer. Bilder med personer ska spegla den mångfald som Haninge har.

Haninge kommun strävar efter att vårda och utveckla svenska språket. Det gör vi genom använda oss av klarspråk – ett vårdat, enkelt och begripligt språk – i vår kommunikation med medborgarna. Grundprincipen är att all information presenteras på svenska. Översättningar och presentationer på andra språk övervägs i varje enskilt fall med hänsyn till innehåll och målgrupp. På haninge.se publiceras information på Lättläst samt korta beskrivningar om kommunens verksamhet på flera av de vanligaste språken i kommunen. Med anledning av att Haninge kommun är ett finskt förvaltningsområde ska vi sträva efter att så långt som möjligt erbjuda information om kommunens verksamhet och beslut på finska. Även i mötet med medborgarna ska vi sträva efter att vid behov kommunicera på det finska språket.

Vi bör även känna till Sveriges språklag som också slår vakt om de fem minoritetsspråken finska, jiddisch, meänkieli, romani chib och samiska. Vi ska aktivt sträva efter att göra kommunikationen tillgänglig för personer med funktionsnedsättning av olika slag.

Vi ska lyfta fram goda exempel och framgångsrika verksamheter för att visa vilka resultat vi åstadkommer. Det bidrar till en positiv bild av kommunen och stärker varumärket Haninge.

### **Medierelationer**

Det är av stort värde att Haninge kommun har goda kontakter med massmedia. Den publicitet kommunen får i medierna har stor betydelse för hur vi uppfattas av omvärlden.

### **Ansvar**

Det ansvar som åsyftas nedan gäller när myndigheten Haninge kommun uttrycker en officiell ståndpunkt men har däremot ingen bäring alls på den enskildes grundlagsskyddade rätt till meddelarfrihet.

- **Politiska frågor:** Kommunstyrelsens ordförande och respektive nämndordförande
- **Kommunövergripande frågor:** Kommunstyrelsens ordförande och kommundirektören
- **Specifika sakfrågor eller verksamhetsfrågor:** Förvaltningschefen för respektive sakområde, alternativt sakkunnig person som chefen hänvisar till.
- **Pressmeddelanden:** Politiska sekreterarna ansvarar för pressmeddelanden från den politiska majoriteten och kommunstyrelseförvaltningens enhet för kommunikation och marknadsförings ansvarar för övriga pressmeddelanden.

### **Strategi**

Vi ska sträva efter att ha bra relation till media genom att vara öppna och professionella. Vi gör egna insatser genom ett väl planerat arbete kring press och annonsering.

Vi ska förse media med korrekta fakta om vår verksamhet för att öka kunskapen om kommunen. Vi ska vara öppna och sakliga vid bemötande av media och ge korrekt bakgrundsinformation.

Pressmeddelanden ska vara sakliga och informativa. Alla pressmeddelanden publiceras på [haninge.se](http://haninge.se).

### **Kommunikation vid en allvarlig händelse**

Haninge kommun har en särskild beredskap och planering för kommunens agerande vid en allvarlig händelse. Till denna hör en kommunikationsplan: *Kommunikationsplan vid extraordinär händelse, annan oönskad händelse och förhöjd beredskap*. Se [haninge.se](http://haninge.se).